



FICHE PRATIQUE

LES RELATIONS ENTRE MANAGERS ET ASSISTANTES

par Christian DOUCET

_Les fiches pratiques sont des guides simples sur les sujets traités.
Si vous les réutilisez, merci de citer la source.

mise à jour du 21 décembre 2008

La fonction d'une assistante est d'alléger la charge de son manager pour toutes les tâches courantes afin de lui permettre de se concentrer sur l'essentiel.

Son rôle est normalement le suivant :

- Être en interface avec l'extérieur pour toutes les relations courantes, notamment filtrer le téléphone, les mails et les contacts (le manager peut bien entendu continuer à avoir des contacts directs lorsqu'il le souhaite et réserver sa ligne directe pour les contacts téléphoniques à haut niveau)
- Aider à gérer l'emploi du temps et les activités associées : réservation des salles, préparation des différents éléments, envoi des ordres du jour et recueil des réponses...
- Assurer le secrétariat : gestion des courriers, frappe...
- Ainsi que des missions à part entière telles que le classement des documents, la gestion des moyens matériels, la gestion et la vérification des bases documentaires, etc...

Ceci suppose toutefois une complicité étroite entre les deux parties :

- Le manager doit accepter de déléguer les tâches précédentes, et en respecter les conditions : informer en détail de façon à rendre l'assistante capable de prendre les bonnes décisions de traitement amont, ne pas la court-circuiter, accepter le risque d'erreur, maintenir une attitude conviviale et soutenir l'assistante en cas de problème...
- L'assistante doit aussi être digne de confiance : soigner particulièrement de façon à éviter les erreurs, être disponible et polyvalente, savoir faire preuve d'autorité et s'imposer aux importuns (avec diplomatie...), développer ses compétences dans les domaines suivis, être une bonne organisatrice, anticiper les problèmes pour le manager, rester discrète...

Exemple d'organisation pratique

- Le manager rencontre chaque matin rapidement son assistante pour faire le point sur les urgences, les événements marquants, les problèmes, avec pour objectif commun d'anticiper les difficultés et de s'aider mutuellement à les résoudre
- Il informe scrupuleusement l'assistante sur son emploi du temps, ses rendez-vous...
- L'assistante informe le manager sur tout ce qu'il est important qu'il connaisse. Elle anticipe les réunions et les problèmes, et prépare les éléments correspondants à l'avance.
- Son rôle est plus précisément le suivant :
 - rédaction et frappe de courrier
 - tenue des agendas
 - filtrage des communications téléphoniques et réception des fax
 - organisation et mise à jour des fichiers informatiques
 - classement, archivage
 - tri du courrier et diffusion des informations, gestion de la messagerie
 - gestion de la documentation
 - organisation des rendez-vous, des réunions, des déplacements –
 - commande et gestion des stocks de fournitures pour le manager
 - participation à la conception des tableaux de bord et autres outils
 - édition et mise à jour des tableaux de bord